

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ONZA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURIZIO ONZA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 28 luglio 2025, la ricorrente C. D. C. s.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore* L. M. (la "Ricorrente"), disconoscendo nei confronti della resistente S. L. (la "Resistente" e, assieme alla Ricorrente, le "Parti") l'esecuzione di un bonifico per Euro 594,00 in quanto eseguito da terzi non autorizzati, ha chiesto la restituzione della somma sottratta.

Più nel dettaglio, la Ricorrente ha esposto di essere titolare di un rapporto di conto corrente intrattenuto presso la Resistente e che, il 9 maggio 2025, alle ore 13:41, è stato disposto un bonifico per l'importo di Euro 594,00 in favore di un soggetto terzo ignoto, recante la causale «*verifica conto*». La medesima ha precisato che, nel corso della stessa giornata e a seguito di una consultazione del conto, ha riscontrato l'ammancio e ha tentato di contattare, senza tuttavia ricevere esito positivo, un operatore della Resistente. La Ricorrente ha quindi proceduto a sporgere regolare denuncia dell'accaduto presso le Autorità ed ha successivamente inoltrato una istanza di rimborso a mezzo posta elettronica. Tale richiesta, pur essendo stata presa in carico dal prestatore dei servizi di pagamento, non ha ricevuto alcun riscontro nel merito. La Ricorrente ha infine dichiarato di non aver mai ceduto né comunicato a soggetti terzi le proprie credenziali di autenticazione necessarie per l'accesso al servizio di *home banking*.

Nel costituirsi con controdeduzioni, la Resistente ha rappresentato di non aver accolto la richiesta di rimborso in ragione della circostanza per cui l'operazione contestata sarebbe stata eseguita attraverso un dispositivo regolarmente autorizzato ad operare sul profilo della Ricorrente.

Nel riscontro al reclamo, allegato alle proprie controdeduzioni, la Resistente ha precisato che il 9 maggio 2025 sarebbe stato autorizzato l'accesso di un nuovo dispositivo e che solo in un momento successivo sarebbe stata data esecuzione alla disposizione di pagamento in esame. Al fine di finalizzare l'associazione di tale nuovo apparecchio, la Resistente avrebbe inviato un codice di sicurezza temporaneo, del tipo c.d. OTP (*One Time Password*), sia a mezzo messaggio testuale verso l'utenza mobile associata alla Ricorrente, sia all'indirizzo di posta elettronica registrato sul suo profilo. La Resistente ha poi evidenziato come il testo del messaggio esplicitasse chiaramente che tale codice fosse necessario per completare operazioni in discorso e che lo stesso non dovesse mai essere

condiviso con soggetti terzi. La Resistente ha inoltre osservato che, immediatamente dopo la procedura di associazione, è stata inoltrata una comunicazione di conferma all'indirizzo *e-mail* della Ricorrente, volta a informare quest'ultima dell'avvenuto accesso. Comunicazione, questa, che la Ricorrente avrebbe del resto confermato.

La Resistente ha infine riferito di aver tentato, seppur senza esito alcuno, il richiamo della disposizione di bonifico impartita e ha concluso per il rigetto del ricorso.

Le Parti non si sono scambiate repliche e controrepliche.

Si dà atto che questo Collegio, all'esito della propria riunione del 9 dicembre 2025, ha sospeso questo procedimento per consentire alla Resistente di produrre documentazione comprovante l'utilizzo di un secondo fattore di autenticazione. Richiesta, questa, oggetto di replica il 17 dicembre 2025, nel cui contesto la Resistente ha dichiarato di non conservare i messaggi inviati ai clienti per ragioni di sicurezza, ma producendo alcuni *log* ritenuti pertinenti.

DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere per gradi.

In punto di fatto, il bonifico per cui è procedimento è stato compiuto il 9 maggio 2025, ossia sotto la vigenza del regime c.d. PSD2, per come recepito da d.lgs. n. 11/2010 in forza delle modifiche introdotte con il d.lgs. n. 218/2017.

Ciò posto, si rileva che a seguito del disconoscimento dell'operazione la Ricorrente ha proposto una regolare denuncia, precisando di non aver ceduto a terzi dati o credenziali rilevanti.

D'altronde, e anche a seguito delle integrazioni documentali richieste dal Collegio, le spiegazioni addotte dalla Resistente non appaiono di particolare solidità. I *log* prodotti dalla Resistente, in effetti, suggeriscono l'invio di codici di autenticazione alla Ricorrente, ma in modo incompleto. Non risulta, infatti, in alcun modo accertabile se il codice OTP inviato alla Ricorrente sia completato da un adeguato "fattore di conoscenza", secondo pilastro fondamentale della c.d. SCA (*Strong Customer Authentication*). Vieppiù, la documentazione integrativa prodotta dalla Resistente lascia intendere che il cambio della *password* della Ricorrente sia stato anteriore all'invio del codice OTP e presumibilmente abbia funto da grimaldello per la commissione di frodi.

In buona sostanza, la Resistente non ha dimostrato di aver adottato un adeguato sistema di verifica delle credenziali dei clienti e di autorizzazione dei relativi atti dispositivi. Elementi, questi, che negli orientamenti dell'ABF sono fortemente valorizzati: la prova dell'autenticazione, infatti, in conformità al disposto del d.lgs. n. 11/2010, è il presupposto fondamentale per poter affermare la legittimità del comportamento del PSP (e di converso la responsabilità dell'utente). In particolare, il primo comma dell'art. 10 del richiamato decreto afferma che *«qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti»*.

In un significativo precedente, qui rilevante, questo Collegio (decisione n. 26738/2019) ha riconosciuto che anche a fronte di un conclamato *phishing* possa affermarsi la responsabilità dell'intermediario qualora questi non produca *«evidenze a supporto della correttezza di autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate»* (richiamando un precedente esempio trattato dal Collegio di Torino, decisione n. 3464/2018).

Alla stregua di queste considerazioni, si deve ritenere che la Resistente non abbia assolto ai propri oneri probatori e che, per tanto, per il meccanismo presuntivo sopra richiamato, debba ritenersi responsabile del pregiudizio patito dalla Ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 594,00.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE